

Politique de recouvrement des patients

BJC Health (« BJC ») et nos hôpitaux membres souhaitent vous aider à comprendre le processus de facturation et de recouvrement ainsi que les ressources disponibles pour vous et votre famille.

Les hôpitaux membres de BJC fourniront des soins sans discrimination en cas d'urgence médicale, quelle que soit la capacité de paiement du patient. Si vous bénéficiez d'une couverture d'assurance telle que Medicare, Medicaid, une assurance gouvernementale ou toute autre assurance maladie, BJC facturera votre assurance après votre traitement. Si vous êtes assuré et avez des questions concernant votre couverture ou le niveau de vos prestations, veuillez contacter votre assureur.

Jour du service

Le jour même du service ou avant, il peut vous être demandé de payer le montant estimé de votre participation aux services. Si vous disposez d'une assurance, le montant estimé de votre participation sera déterminé en fonction des prestations de votre assurance. Si vous n'êtes pas assuré, un dépôt sera demandé. Si vous êtes assuré et avez des questions concernant votre couverture ou le niveau de vos prestations, veuillez contacter votre assureur. Les patients sans assurance bénéficieront automatiquement d'une réduction de 40 % sur les frais facturés et seront susceptibles de bénéficier d'une aide. Selon le type de service et le niveau d'aide financière, un paiement partiel peut être exigé. Nous pouvons vous fournir sur demande un tableau des revenus et des réductions relatifs à la politique d'aide financière, indiquant les montants des paiements.

Relevés de facturation

Suite à votre traitement, des factures vous seront envoyées pour tout montant que vous pourriez devoir. Le paiement intégral est attendu dans les 30 jours suivant le relevé. Si vous avez besoin d'aide pour payer votre facture et souhaitez bénéficier de facilités de paiement ou d'une aide financière, il est important que vous nous contactiez rapidement en appelant le numéro de téléphone figurant sur le relevé de facturation afin d'éviter que votre compte ne soit confié à une agence de recouvrement. En plus des relevés de facturation, vous pouvez recevoir des appels téléphoniques au sujet de votre compte.

Pour toute question, contestation ou demande de facture détaillée, veuillez nous contacter au numéro de téléphone indiqué sur votre facture.

Un relevé détaillé des frais pour les prestations fournies par l'hôpital est disponible sur demande.

Facilités de paiement

Si vous n'êtes pas en mesure de régler votre solde en totalité, des modalités de paiement sont disponibles avec un versement mensuel minimum de \$25. Il est important

de mettre en place un plan de paiement via le portail patient ou en nous appelant au numéro de téléphone indiqué sur votre facture afin de garantir que les modalités soient approuvées et effectives. Effectuer des paiements partiels sans plan de paiement peut entraîner le transfert de votre compte à une agence de recouvrement.

DIRECTIVES RELATIVES AUX MODALITÉS DE PAIEMENT	
Solde du compte	Durée maximale
Moins de \$500	12 mois
\$500–\$1,499	18 mois
\$1,500–\$4,999	24 mois
\$5,000 ou plus	36 mois

Agences de recouvrement

Les hôpitaux membres de BJC font appel à des agences de recouvrement pour les aider à recouvrer les soldes impayés. Les soldes impayés qui ne font pas l'objet d'un plan de paiement établi peuvent être confiés à une agence de recouvrement après que le patient a reçu au moins trois relevés de facturation.

Les soldes impayés pour lesquels le courrier a été retourné peuvent être transmis à une agence de recouvrement à tout moment du processus de recouvrement. L'agence de recouvrement enverra des lettres de mise en demeure à la partie responsable. De plus, des appels téléphoniques peuvent être effectués concernant ces soldes impayés.

Vous pouvez demander une aide financière à tout moment pendant le processus de recouvrement, jusqu'à 240 jours après votre facture initiale. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur la politique d'aide financière du BJC et un formulaire de demande, ou demander à recevoir un avis écrit ou une communication électronique, en vous adressant à un représentant des services aux patients ou en appelant :

- 314-362-8400 ou 855-362-8400 pour BJC HealthCare
- 816-932-5678 ou 888-581-9401 pour Saint Luke's
- 417-815-8846 ou 833-345-1395 pour St. Louis Children's à CoxHealth

Des informations et des formulaires de demande sont également disponibles en ligne :

- BJC.org pour BJC HealthCare
- SaintLukesKC.org/financial-assistance pour Saint Luke's
- BJC.org pour St. Louis Children's at CoxHealth

N'hésitez pas à demander une aide financière. Nous sommes là pour vous aider.

Politique de recouvrement des patients

BJC Health (« BJC ») et nos hôpitaux membres souhaitent vous aider à comprendre le processus de facturation et de recouvrement ainsi que les ressources disponibles pour vous et votre famille.

Les hôpitaux membres de BJC fourniront des soins sans discrimination en cas d'urgence médicale, quelle que soit la capacité de paiement du patient. Si vous bénéficiez d'une couverture d'assurance telle que Medicare, Medicaid, une assurance gouvernementale ou toute autre assurance maladie, BJC facturera votre assurance après votre traitement. Si vous êtes assuré et avez des questions concernant votre couverture ou le niveau de vos prestations, veuillez contacter votre assureur.

Jour du service

Le jour même du service ou avant, il peut vous être demandé de payer le montant estimé de votre participation aux services. Si vous disposez d'une assurance, le montant estimé de votre participation sera déterminé en fonction des prestations de votre assurance. Si vous n'êtes pas assuré, un acompte vous sera demandé. Si vous êtes assuré et avez des questions concernant votre couverture ou le niveau de vos prestations, veuillez contacter votre assureur. Les patients sans assurance bénéficieront automatiquement d'une réduction de 40 % sur les frais facturés et seront susceptibles de bénéficier d'une aide. Selon le type de service et le niveau d'aide financière, un paiement partiel peut être exigé. Nous pouvons vous fournir sur demande un tableau des revenus et des réductions relatifs à la politique d'aide financière, indiquant les montants des paiements.

Relevés de facturation

Suite à votre traitement, des factures vous seront envoyées pour tout montant que vous pourriez devoir. Le paiement intégral est attendu dans les 30 jours suivant le relevé. Si vous avez besoin d'aide pour payer votre facture, si vous souhaitez convenir d'un échéancier de paiement ou si vous souhaitez bénéficier d'une aide financière, il est important que vous nous contactiez rapidement en appelant le numéro de téléphone indiqué sur votre relevé de facturation afin d'éviter le transfert de votre compte à une agence de recouvrement. En plus des relevés de facturation, vous pouvez recevoir des appels téléphoniques au sujet de votre compte.

Demandes de renseignements, contestations ou demandes de facture détaillée

Veillez nous contacter au numéro de téléphone indiqué sur le relevé de facturation si vous souhaitez vous renseigner sur votre facture ou la contester.

Un relevé détaillé des frais pour les prestations fournies par l'hôpital est disponible sur demande.

Facilités de paiement

Si vous n'êtes pas en mesure de régler votre solde en totalité, des modalités de paiement sont disponibles avec un versement mensuel minimum de \$25. Il est important de mettre en place un plan de paiement via le portail patient ou en nous appelant au numéro de téléphone indiqué sur votre facture afin de garantir que les modalités soient approuvées et effectives. Effectuer des paiements partiels sans plan de paiement peut entraîner le transfert de votre compte à une agence de recouvrement.

DIRECTIVES RELATIVES AUX MODALITÉS DE PAIEMENT

Solde du compte	Durée maximale
Moins de \$500	12 mois
\$500–\$1,499	18 mois
\$1,500–\$4,999	24 mois
\$5,000 ou plus	36 mois

Agences de recouvrement

Les hôpitaux membres de BJC font appel à des agences de recouvrement pour les aider à recouvrer les soldes impayés. Les soldes impayés qui ne font pas l'objet d'un plan de paiement établi peuvent être confiés à une agence de recouvrement après que le patient a reçu au moins trois relevés de facturation. Les soldes impayés pour lesquels le courrier a été retourné peuvent être transmis à une agence de recouvrement à tout moment du processus de recouvrement. L'agence de recouvrement enverra des lettres de mise en demeure à la partie responsable. De plus, des appels téléphoniques peuvent être effectués concernant ces soldes impayés.

Vous pouvez demander une aide financière à tout moment pendant le processus de recouvrement, jusqu'à 240 jours après votre facture initiale. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur la politique d'aide financière du BJC et un formulaire de demande, ou faire une demande pour recevoir un avis écrit ou

communication électronique en parlant à un représentant des services aux patients ou en appelant :

- 314-362-8400 ou 855-362-8400 pour BJC HealthCare
- 816-932-5678 ou 888-581-9401 pour Saint Luke's
- 417-815-8846 ou 833-345-1395 pour St. Louis Children's à CoxHealth

Des informations et des formulaires de demande sont également disponibles en ligne à l'adresse suivante :

- BJC.org pour BJC HealthCare
- SaintLukesKC.org/financial-assistance pour Saint Luke's
- BJC.org pour St. Louis Children's at CoxHealth

N'hésitez pas à demander une aide financière. Nous sommes là pour vous aider.